

Acessos de interesse

Termos de Uso (<https://www.ticketmaster.com.br/static/termos-de-uso>)

Política de Compra (<https://www.ticketmaster.com.br/static/politica-de-compra>)

Política de Cookies (<https://privacy.ticketmaster.com.br/pt/cookie-policy>)

Política de Privacidade (<https://privacy.ticketmaster.com.br/pt/privacy-policy>)

1. INTRODUÇÃO

1.1 Ticketmaster Brasil Ltda. ("**Ticketmaster**"), sociedade empresária limitada, regularmente constituída na forma da legislação brasileira, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 42.789.521/0001-10, sediada na Rua Bacacava, nº 401, 7º andar, Vila Gertrudes, São Paulo/SP, CEP 04705-010.

1.2 A Ticketmaster opera no mercado de comercialização e distribuição de Ingressos, produtos e serviços associados em nome de organizadores de eventos, promotores, locais de evento (*venue*), produtores, artistas/intérpretes, agentes, equipes, gravadoras e outras pessoas envolvidas na organização de Eventos ("**Parceiro(s) do Evento**").

1.3 O(s) termo(s) "**Evento(s)**" refere(m)-se aos shows de música, festivais, exposições, eventos de esporte ou qualquer outro conteúdo cultural e de entretenimento, presencial, virtual ou híbrido, cuja entrada requeira um passe de acesso – Ingresso.

1.4 O(s) termo(s) "**Ingresso(s)**" refere(m)-se ao direito de acesso ao(s) Evento(s), produzido(s) pelo(s) Parceiro(s) do Evento, acesso esse que pode se dar por meio de um papel, de forma digital, pulseiras, ou outros métodos que contenham uma forma de validação com códigos de barras, RFID, Biometria ou QR Codes emitidos de forma exclusiva pela Ticketmaster, e comercializados ou distribuídos por meio de nossa plataforma digital e bilheterias físicas.

1.5 A Ticketmaster não é responsável pela organização dos Eventos e comercializa os Ingressos de acordo com as instruções do(s) Parceiro(s) do Evento. A quantidade e os setores dos Ingressos alocados para venda em nossa plataforma variam de evento para evento, assim como a política de vendas (valores de ingressos, meia-entrada, ingressos promocionais etc.), são definidas única e exclusivamente pelo produtor do respectivo evento.

1.6 O(s) termo(s) "**Usuário(s)**" referem-se a qualquer pessoa que efetue cadastro na plataforma da Ticketmaster, após conhecer e concordar com os Termos de Uso ([../static/termos-de-uso](https://www.ticketmaster.com.br/static/termos-de-uso)), para a utilização de qualquer uma das ferramentas disponíveis, ou aqueles adquirentes de Ingressos, produtos e serviços por meio de qualquer outro canal de vendas disponível, inclusive a Bilheteria Oficial (vendas físicas).

1.7 Esta "**Política de Compra**" estabelece os termos e condições aplicáveis às compras de Ingressos. Se o Usuário estiver comprando ou deseja comprar Ingressos Acessíveis (para pessoa com deficiência, "PcD", e acompanhante, conforme o caso), acesse aqui (<https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/articles/10492471252753-PCD-Acompanhante>) para maiores informações (observe que outros termos podem ser aplicados aos Ingressos Acessíveis, além desta Política de Compra).

1.8 Os Ingressos podem ser comercializados em diversos pontos de distribuição, incluindo on-line (website, site para celular e aplicativo para celular), centrais de atendimento (mediante disponibilidade) e, em alguns casos, bilheteiras físicas, e todos os pontos de distribuição acessam o mesmo sistema de emissão e inventário de ingressos, portanto, os ingressos podem ser esgotados rapidamente. Ocasionalmente, ingressos adicionais podem ser disponibilizados antes dos eventos.

1.9 A Ticketmaster comercializa diferentes tipos de Ingressos, produtos e serviços, incluindo:

(a) "**Upsells**": são produtos ou serviços oferecidos para venda, além dos Ingressos, por um custo adicional, como estacionamento, experiências ou mercadorias.

(b) "**Ingresso(s) de Colecionador**": trata-se de um tipo especial de Upsell onde, por um custo adicional, Ingressos especiais são confeccionados e enviados ao Usuário como souvenir/itens comemorativos.

(c) "**Pacotes**": são pacotes oferecidos para venda a um preço inclusivo, que incluem um Ingresso e um ou mais produtos ou serviços adicionais, como disposição exclusiva de assentos, acomodação, transporte, refeições, mercadorias, experiências, entre outros.

1.10 Nesta Política de Compra, nos referimos a quaisquer produtos e serviços oferecidos para venda realizada por nós (incluindo Ingressos, Ingressos de Colecionadores, Upsells e Pacotes) como "**Itens**". Qualquer referência a "**Ingresso(s)**" inclui "Ingresso(s) de Colecionador", salvo indicação expressa em contrário.

1.11 Destacamos que os Itens não podem ser trocados ou reembolsados após a compra, salvo conforme estabelecido na cláusula 9, e no item 1.12, desta Política de Compra.

1.12 Nada nesta Política de Compra afeta seus direitos estatutários como consumidor. Em caso de arrependimento do cliente, para compras realizadas via site, aplicativo ou centrais de atendimento (mediante disponibilidade), o reembolso do valor da compra será efetuado, desde que o Usuário o solicite em até 07 (sete) dias da data da compra.

1.13 Nossa Política de Compra não se aplica a quaisquer compras feitas de terceiros.

2. SUA CONTA E REGISTRO

2.1 Para configurar uma conta na Ticketmaster, com o intuito de realizar compras de Ingressos e/ou Itens, é necessário:

(a) ter 18 (dezoito) anos, ser capaz de celebrar contratos juridicamente vinculativos ou possuir autorização expressa de terceiros; e

(b) seguir as instruções para configurar uma conta protegida por senha fornecendo seu nome completo correto, endereço, número de telefone e endereço de e-mail (os seus dados devem ser atualizados periodicamente), entre outras informações.

2.2 Para configurar uma conta na Ticketmaster, visando apenas e tão somente receber um ingresso através da funcionalidade de Transferência de Ingresso, o Usuário precisa ter pelo menos 14 (quatorze) anos, no entanto, o contrato (e direitos e obrigações associados) para a compra do Ingresso permanece entre a Ticketmaster e o comprador original do Ingresso.

2.3 O Usuário é o único responsável por manter a segurança de seu nome de usuário e senha de acesso, e a conta é de uso pessoal e intransferível. Em caso de suspeita de acesso à conta por terceiros, entre em contato conosco imediatamente.

2.3 Ao fazer compras em nome de uma empresa ou outra entidade legal, o Usuário declara e garante que é o responsável legal da pessoa jurídica vinculada, sujeitando-se, da mesma forma, aos Termos

de Uso (../static/termos-de-uso).

2.4 O Usuário não deve criar ou usar várias contas com o propósito ou intenção de burlar ou fraudar os termos previstos nesta Política de Compra, ocultar a identidade ou outros detalhes pessoais.

2.5 O Usuário não deve usar nosso site, aplicativo ou sua conta (em conjunto, os "**Serviços da Marca**") para qualquer finalidade ilegal ou de qualquer maneira ilegal.

2.6 Reservamo-nos o direito de encerrar sua conta e/ou cancelar qualquer um de seus pedidos e/ou proibi-lo de fazer pedidos ou usar os Serviços da Marca no futuro, no caso de:

(a) comportamentos suspeitos e inadequados estiverem ligados ao Usuário e sua conta;

(b) suspeitas de realização de atividades fraudulentas ou outras atividades ilegais pelo Usuário;

(c) decisões de autoridades judiciais e/ou administrativas determinando a restrição; e/ou

(d) violação dos termos desta Política de Compra ou quaisquer outras políticas ou termos e condições aplicáveis (incluindo quaisquer termos e condições aplicáveis do Parceiro de Eventos).

2.7 O Usuário pode encerrar sua conta entrando em contato conosco pelo nossa Central de Suporte ao Fã (<http://help.ticketmaster.com.br>). No entanto, observe que tal encerramento não entrará em vigor até que quaisquer Eventos para os quais o Usuário tenha comprado Ingressos tenham ocorrido.

2.8 O encerramento de sua conta e/ou cancelamentos de quaisquer compras sob esta Política de Compra não afetará nossos ou seus direitos e responsabilidades que tenham sido acumulados antes e incluindo a data de tal encerramento ou cancelamento.

3. CONTRATO DE VINCULAÇÃO LEGAL

3.1 Para fazer uma compra em nossa plataforma, o Usuário precisa ter pelo menos 18 (dezoito) anos e ser capaz de celebrar contratos juridicamente vinculativos. Se o Usuário estiver realizando uma compra on-line, também precisa ter uma conta Ticketmaster, utilizar meios de pagamento em seu nome ou possuir autorização expressa de terceiros.

3.2 Qualquer compra em nossa plataforma constitui um contrato juridicamente vinculativo que está sujeito a: (i) esta Política de Compra; (ii) quaisquer termos e condições especiais declarados aplicáveis a um Item e/ou Evento; (iii) outros termos e condições do(s) Parceiro(s) do Evento e/ou Evento; e (iv) quaisquer termos e condições do local do Evento (incluindo condições de entrada). O Usuário deve ler esta Política de Compra cuidadosamente antes de realizar uma compra.

3.3 Ao comprar um ou mais Itens em nossa plataforma, o Usuário reconhece e concorda em ficar vinculado aos termos e condições desta Política de Compra. No caso de discordância com esta Política de Compra ou quaisquer outros termos e condições aplicáveis, ou se não puder cumprir com algum deles, o Usuário não deverá realizar uma compra.

3.4 Reservamo-nos o direito de, periodicamente, fazer alterações nesta Política de Compra. Sempre que fizermos tais alterações, publicaremos a versão atualizada desta Política de Compra em nosso site. Portanto, recomendamos que o Usuário verifique esta Política de Compra regularmente para se manter informado sobre seus termos e condições atuais. Todas as compras estão sujeitas à versão aplicável desta Política de Compra que foi publicada no momento da compra. Se o Usuário não concordar com qualquer versão revisada desta Política de Compra, ou se não puder cumpri-la, não deverá realizar uma compra.

4. PREÇOS, PAGAMENTO E PEDIDOS

4.1 Todos os preços dos Ingressos e Itens comercializados por meio dos nossos canais oficiais incluem tributos incidentes na operação, conforme legislação vigente e são divididos da seguinte forma:

(a) preço de venda do Item ("**Preço de Venda**"); e

(b) taxa de serviço incidente sobre compras online ("**Taxa de Serviço**").

4.1.1 A taxa de serviço poderá incidir sobre os Ingressos adquiridos através dos canais de venda online da Ticketmaster e são receitas exclusivas da ticketeira. O valor de venda dos Ingressos é receita exclusiva do produtor do Evento.

4.2 Os métodos de pagamento aceitos incluem cartões de débito (apenas para compras presenciais) ou crédito Visa e MasterCard, bem como cartões-presente (para eventos selecionados) e transferências realizadas via PIX.

4.3 O contrato de compra começa após a confirmação do pedido e termina imediatamente após o encerramento do Evento para o qual o Usuário comprou o(s) item(ns).

4.4 Todas as compras estão sujeitas à verificação de cartão de crédito ou débito (se aplicável), ou outras verificações de segurança e cobrança de pagamento. O pedido pode ser cancelado se não for aprovado em nosso processo de verificação ou se o pagamento não for recebido integralmente. Em raras circunstâncias, se o pagamento for cancelado pelo banco ou provedor de pagamento associado, nos reservamos o direito de cancelar e reembolsar qualquer pedido para o qual uma confirmação de pedido tenha sido enviada.

4.5 É proibido obter ou tentar obter quaisquer Itens por meio do uso não autorizado de qualquer robô (bot), rastreador da internet ou outro dispositivo ou software automatizado, ou por meio de enquadramento não autorizado ou link para qualquer site, ou por qualquer outra atividade ilegal ou não autorizada. Reservamo-nos o direito de cancelar quaisquer pedidos que razoavelmente suspeitemos terem sido feitos em violação desta Política de Compra, sem qualquer aviso a o Usuário, e todos e quaisquer Itens obtidos como parte de tais pedidos serão anulados.

4.6 Para evitar fraudes e nos proteger, nos reservamos o direito de realizar diligências e/ou solicitar que sejam fornecidas informações adicionais para verificar as compras. Reservamo-nos o direito de cancelar quaisquer pedidos que razoavelmente suspeitemos terem sido feitos de forma fraudulenta, sem qualquer aviso ao Usuário, e todos e quaisquer Itens obtidos como parte de tais pedidos serão anulados. Certifique-se de ler os detalhes completos da descrição do item e conferir a sua seleção antes da compra.

4.7 Observe que todos os mapas e gráficos de assentos exibidos durante o processo de compra são apenas para orientação e refletem o layout geral do local para Eventos específicos. Para alguns Eventos, a disposição e os lugares de assentos podem ser alterados sem aviso prévio.

5. ENTREGA

5.1 Na hipótese de entrega de **Itens**, o Usuário é responsável por fornecer um endereço de entrega válido e garantir que estará presente para receber o produto adquirido, ou que este poderá ser recebido por terceiro. Para algumas entregas, pode ser necessário colher uma assinatura. Ao pagar com cartão de crédito ou débito, o Usuário deve informar o endereço de cobrança do cartão de crédito ou débito usado para fazer a compra. Se o endereço em seu pedido não corresponder ao de sua operadora de cartão de crédito ou débito, o pedido poderá ser cancelado.

5.2 Se a opção de entrega on-line estiver disponível, o Usuário é responsável por (i) se assegurar de fazer login em sua conta Ticketmaster e baixar seus Ingressos em tempo hábil antes do Evento; ou (ii) fornecer um endereço de e-mail válido para a entrega on-line de Ingressos e se assegurar de poder receber a entrega dos Ingressos por e-mail (por exemplo, se assegurando que sua caixa de e-mail não rejeite, devolva ou impeça qualquer e-mail relevante de ser entregue e verificando sua caixa de e-mail regularmente - incluindo lixo eletrônico ou spam).

5.3 O Usuário não terá direito a qualquer reembolso quando a entrega for recusada, devolvida, perdida, não resgatada por resultado de sua falha em fornecer informações de entrega corretas e completas e/ou falha em garantir que o comprador esteja presente no endereço indicado para receber a entrega de Ingressos (seja fisicamente ou por e-mail, conforme aplicável) ou for sua falha em fazer o download de Ingressos de sua conta Ticketmaster, conforme aplicável.

5.4 O Usuário deve entrar em contato conosco usando nosso Portal de Ajuda ao Cliente [link] imediatamente se houver qualquer engano ou erro com seus Ingressos, ou se não receber seus Ingressos conforme solicitado e/ou conforme descrito na confirmação do pedido.

5.5 Destacamos que somos responsáveis apenas pela entrega de Ingressos ao comprador. Os produtos e/ou serviços vendidos como Upsell e elementos que não sejam Ingressos de um Pacote são produzidos e entregues pelos Parceiros do Evento, que são os únicos responsáveis pela entrega e qualidade de tais produtos e/ou serviços. Não aceitamos nenhuma responsabilidade ou obrigação pela entrega ou qualidade de tais produtos e/ou serviços, exceto e na medida em que sejam produzidos e/ou providenciados diretamente por nós. Se tiver alguma dúvida ou reclamação sobre qualquer Upsell e/ou qualquer elemento que não seja Ingresso de um Pacote, entre em contato diretamente com o Parceiro de Evento responsável.

6. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSO

6.1 A Ticketmaster oferece a funcionalidade "**Transferência de Ingresso**" em muitos eventos. o Usuário pode usar a Transferência de Ingressos, quando disponível, para transferir Ingressos que comprou para seus amigos e familiares fazendo login na sua conta Ticketmaster e seguindo as instruções.

6.2 A Transferência de Ingressos destina-se a ser utilizada para transferir Ingressos para amigos e familiares com idade mínima de 14 (quatorze) anos, devendo observar a classificação etária para o determinado Evento.

6.3 Ao usar a Transferência de Ingresso para transferir um Ingresso ou que foi transferido por outra pessoa usando, o contrato (e direitos e obrigações associados) para a **compra** desse Ingresso, permanece entre a Ticketmaster e o Usuário (ou o comprador original, conforme o caso), independentemente do número de vezes que o Ingresso é transferido usando a Transferência de Ingresso. No entanto, todos os termos e condições aplicáveis ao **uso** de um Ingresso permanecerão aplicáveis a tal Ingresso, independentemente do número de vezes que o Ingresso for transferido usando a Transferência de Ingresso.

6.4 A Transferência de Ingressos só pode ser usada para Ingressos e não para Upsells adquiridos com Ingressos ou quaisquer elementos de Pacotes que não sejam Ingressos.

6.5 A Ticketmaster reserva-se ao direito de cancelar quaisquer Ingressos transferidos se houver suspeita que foram obtidos de forma fraudulenta, ilegal ou em violação desta cláusula 6, ou ainda, por quaisquer outras disposições desta Política de Compra ou dos termos e condições aplicáveis.

6.6 O Usuário pode cancelar um convite de Transferência de Ingresso, somente antes do destinatário aceitar o convite de Transferência de Ingresso.

6.7 **IMPORTANTE:** Uma vez aceito o convite de Transferência de Ingresso pelo destinatário, o Usuário não poderá (i) usar o Ingresso original para entrada no evento; ou (ii) cancelar ou recuperar o Ingresso transferido (o destinatário receberá um novo Ingresso com um novo código de barras). Se

um Ingresso for transferido várias vezes usando a Transferência de Ingresso, somente o Ingresso da Transferência de Ingresso mais recente será válido para entrada; todos os códigos de barras anteriores do Ingresso serão cancelados.

6.8 Se um evento for cancelado, reagendado ou substancialmente alterado, apenas o Usuário comprador original de um Ingresso transferido terá direito a qualquer reembolso ou crédito disponível nos termos da cláusula 10, e todos os assuntos relacionados ao Ingresso, bem como ao evento serão tratados com o comprador original do Ingresso transferido. É responsabilidade do comprador original de um Ingresso manter todos os destinatários de quaisquer Ingressos transferidos atualizados.

6.9 Qualquer responsabilidade exigida por lei da Ticketmaster em relação a um Ingresso será devida apenas ao comprador original do Ingresso.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES

6.1 Qualquer Ingresso adquirido por meio de nossos canais oficiais é uma licença pessoal de acesso ao evento, acesso esse passível de cancelamento nos termos deste instrumento.

6.2 Ao receber ou retirar seus Ingressos, guarde-os em local seguro. Não seremos responsáveis por quaisquer Ingressos perdidos, roubados, danificados ou destruídos após o recebimento pelo Usuário. A exposição à luz solar ou calor podem danificar os Ingressos físicos. Além disso, recomendamos que o Usuário não publique fotos ou detalhes de seus Ingressos on-line, pois isso pode permitir que terceiros falsifiquem seus Ingressos ou comprometam a integridade dos Ingressos e não seremos responsáveis se sua entrada no Evento for recusada como resultado.

6.3 Quando os seus Ingressos forem para setores específicos e/ou assentos marcados, eles dão direito de acesso apenas aos lugares indicados no respectivo Ingresso. Eventualmente, o Produto do Evento poderá fornecer ingressos e/ou assentos alternativos àqueles inicialmente adquiridos pelo cliente e especificados nos Ingressos.

7. RESTRIÇÕES DE INGRESSOS

7.1 Ao comprar Ingressos conosco, o Usuário está limitado a um número específico de Ingressos para cada Evento (e, em alguns casos, por tour, composta por vários Eventos). Este número está incluído na primeira página de compra e é verificado em cada pedido. Esta política está em vigor para desencorajar e prevenir práticas injustas de compra de Ingressos. Os Ingressos podem ser restritos a um número máximo por pessoa (ou empresa, conforme aplicável), por cartão de crédito ou débito e, para alguns Eventos ou tours, uma restrição também pode ser aplicada por família. Reservamo-nos o direito de cancelar quaisquer pedidos de Ingressos adquiridos além dos limites relevantes, sem aviso prévio.

7.2 Os Ingressos podem ser vendidos sujeitos a certas restrições de entrada ou uso, como idade mínima para entrada. Quaisquer restrições serão exibidas ou notificadas ao Usuário antes ou no momento da reserva. É responsabilidade do Usuário verificar tais informações importantes exibidas ao Usuário durante o processo de compra. Não seremos responsáveis se o Usuário ou qualquer convidado em sua reserva for recusado a admissão devido a uma falha em atender ou comprovar que o Usuário(s) atende(m) a quaisquer restrições (por exemplo, um requisito de idade mínima).

7.3 O Usuário não tem o direito de comprar nenhum Ingresso como comerciante agindo no curso dos negócios com a intenção **de revender seus Ingressos com fins lucrativos**. Se após verificação interna, houver suspeitas que o Usuário comprou e pretende revender, ou vendeu Ingressos em violação a esta cláusula, nos reservamos o direito de cancelar seus Ingressos sem aviso prévio, bem como

cancelar seu cadastro e de eventuais beneficiários.

7.4 O Usuário não deve revender ou transferir seus Ingressos se proibido por lei. Além disso, os Parceiros de Eventos podem restringir ou proibir a revenda ou transferência de Ingressos para alguns eventos. Qualquer revenda ou transferência (ou tentativa de revenda ou transferência) de um Ingresso que viole a lei aplicável ou quaisquer restrições ou proibições impostas por um Parceiro de Evento é motivo para apreensão ou cancelamento desse Ingresso.

7.5 Os Ingressos adquiridos conosco não podem:

(a) ser usados para publicidade, promoções, concursos ou sorteios (ou para outro ganho comercial similar); e/ou

(b) ser combinado com qualquer serviço de hotelaria, viagem ou acomodação e/ou qualquer outra mercadoria, produto ou serviço para criar um pacote para venda ou outra distribuição, a menos que uma permissão formal por escrito seja dada pelo Produtor do Evento, com antecedência e desde que, mesmo que tal permissão seja concedida, o uso de nossas marcas e outra propriedade intelectual, ou do Produtor do Evento, está sujeito ao consentimento prévio expresso por escrito de cada proprietário.

8. HORÁRIOS E ENTRADAS DO EVENTO

8.1 Observe que os horários de início dos Eventos anunciados estão sujeitos a alterações. Além disso, os horários de abertura e fechamento das portas indicados em relação a um Evento não são indicativos do horário de início ou término do Evento (ou quando um artista está programado para tocar ou a duração da apresentação do artista), todos os quais permanecem no Parceiro de Evento e/ou arbítrio do artista, e podem estar sujeitos a alterações.

8.2 Os Ingressos são vendidos sujeitos ao direito do Parceiro de Evento de alterar ou variar o programa de um Evento devido a eventos ou circunstâncias além de seu controle razoável, sem ser obrigado a reembolsar o valor ou trocar Ingressos, a menos que tal alteração seja uma alteração material conforme descrito na cláusula 9, caso em que se aplica o disposto nessa cláusula.

8.3 A entrada em todos os Eventos está sujeita aos termos de admissão do local do Evento, assim como ao que for decidido pelo Produtor do Evento e – se for o caso – também por autoridades públicas competentes, de modo que certos itens (por exemplo, canetas laser, telefones celulares, cães (exceto cães-guia) e comida e bebida dos clientes) podem ser proibidos. Também é proibido o uso não autorizado de equipamentos fotográficos e/ou de gravação em Eventos. Quaisquer fotos, vídeos e/ou gravações não autorizados podem ser destruídos ou excluídos. É expressamente proibido o uso de drones ou equipamentos similares por qualquer motivo dentro, no local ou próximo ao local do Evento. Por favor, verifique essa informação.

8.4 A violação de qualquer um dos termos e condições do local ou qualquer comportamento inaceitável que possa causar danos, incômodos ou ferimentos dará ao Parceiro do Evento o direito de expulsá-lo do local.

8.5 Ao participar de um Evento, o Usuário concorda em ser fotografado, filmado e/ou gravado em relação ao Evento e/ou para proteção e segurança, incluindo filmagem pela polícia. Ademais, concorda que as fotografias, vídeos, gravações de áudio e/ou gravações audiovisuais resultantes podem ser usados em toda e qualquer mídia para qualquer finalidade a qualquer momento em todo o mundo, pelo Produtor do Evento e/ou pela Ticketmaster e seus parceiros.

9. CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES DE EVENTOS

9.1 Se um Evento for cancelado, reagendado ou substancialmente alterado, envidaremos todos os esforços razoáveis para divulgar a informação assim que a recebermos. No entanto, não podemos garantir que o Usuário será informado de tal cancelamento, reagendamento ou alteração, haja vista que tal fato pode acontecer a qualquer momento, inclusive por decisão de autoridade pública, caso fortuito e/ou de força maior.

9.2 **Cancelamento:** Se um Evento para o qual o Usuário comprou Ingressos ou Pacotes for cancelado integralmente (e não reagendado), o pedido será cancelado e o Usuário será reembolsado pelo Preço de Venda de seus Ingressos ou Pacotes. A Taxa de Serviço pode não ser reembolsável.

9.3 **Reagendamento:** Se um Evento para o qual o Usuário comprou Ingressos ou Pacotes for remarcado, os Ingressos e Pacotes normalmente serão válidos para a nova data (ou serão oferecidos Ingressos ou Pacotes de valor correspondente aos seus Ingressos ou Pacotes originais para o Evento reagendado, sujeito à disponibilidade). Se o Usuário nos notificar dentro do prazo especificado de que não poderá comparecer ao Evento reagendado, poderá cancelar seu pedido e obter um reembolso do preço de venda de seus Ingressos ou pacotes. A Taxa de Serviço pode não ser reembolsável. Se não for especificado um prazo, o prazo por padrão será de 48 horas antes da data do Evento reagendado. A falha em nos notificar dentro do prazo aplicável de que o Usuário não pode comparecer ao Evento remarcado será considerada uma reconfirmação de seu pedido de Ingressos ou pacotes para o Evento remarcado, e o Usuário não poderá solicitar um reembolso.

9.4 Para solicitar um reembolso de acordo com a cláusula 9.2 ou 9.3, siga as instruções que fornecidas na notificação ou solicite por escrito através do formulário de atendimento ao fã disponível aqui (<https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/requests/new>) (ou outro endereço ou formulário específico conforme notificado ao Usuário).

9.5 Os reembolsos serão efetuados através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra inicial, sempre que possível.

9.6 Se o Usuário comprou qualquer Upsell associado a um Evento que foi cancelado, reagendado ou substancialmente alterado e um reembolso em relação aos Ingressos proceder de acordo com a cláusula 9.2 ou 9.3, a menos que o Upsell seja um produto e já tenha sido entregue ao Usuário, também reembolsaremos o Preço de Venda desses Upsells comprados por meio de nossa plataforma.

10. INTERPRETAÇÃO

10.1 Os termos "incluindo", "incluir", "em particular", "por exemplo." ou qualquer expressão semelhante deve ser interpretada como ilustrativa e não deve limitar o sentido das palavras, descrição, definição, frase ou termo que precede esses termos.

10.2 Os títulos utilizados nesta Política de Compra são apenas para referência e não afetam sua interpretação.

10.3 Os termos em maiúsculo nesta Política de Compra terão o significado especial atribuído a eles conforme estabelecido nesta Política de Compra.

11. GARANTIAS E INDENIZAÇÕES

11.1 O Usuário declara e garante que as informações que nos envia em relação à sua conta e ao seu uso dos Serviços da Marca são verdadeiras, precisas e completas e o Usuário não usará informações falsas, incluindo informações de contato.

11.2 O Usuário declara e garante que, ao usar nosso site, deverá cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis, juntamente com os termos desta Política de Compra e quaisquer outros termos e condições aplicáveis.

11.3 O Usuário, por meio deste documento, declara que indenizará e isentará a nós e nossas afiliadas, juntamente com seus respectivos executivos, diretores, funcionários e agentes (as "**Partes Indenizadas**") contra quaisquer perdas, danos, despesas (incluindo honorários advocatícios razoáveis), responsabilidades, reivindicações e/ou demandas sofridos por quaisquer Partes Indenizadas decorrentes ou em conexão com sua violação desta Política de Compra ou quaisquer outros termos e condições aplicáveis, violação de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis ou violação de quaisquer direitos de terceiros.

12. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

12.1 Na extensão máxima permitida por lei, nós (incluindo nossas afiliadas, empresas matrizes, subsidiárias e seus respectivos executivos, diretores, funcionários, agentes, representantes legais e subcontratados) e nossos Parceiros de Evento não seremos responsáveis por quaisquer perdas, ferimentos ou danos a qualquer pessoa (incluindo o Usuário) ou propriedade causada (inclusive por nós e/ou pelo Parceiro do Evento):

(a) em quaisquer circunstâncias em que não haja violação de contrato ou dever legal de cuidado devido por nós ou pelo Parceiro de Evento;

(b) em circunstâncias em que tal perda ou dano não seja diretamente resultado de qualquer violação (exceto por morte ou danos pessoais resultantes de negligência nossa ou de um Parceiro do Evento); ou

(c) na medida em que qualquer aumento em qualquer perda ou dano resulte de sua negligência, imprudência ou imperícia, ou violação por sua parte de qualquer um dos termos desta Política de Compra e/ou quaisquer outros termos e condições aplicáveis e/ou quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis.

12.2 Na extensão máxima permitida por lei, nós (incluindo nossas afiliadas, empresas matrizes, subsidiárias e seus respectivos executivos, diretores, funcionários, agentes, representantes legais e subcontratados) e nossos Parceiros de Evento, não seremos responsáveis por quaisquer perdas indiretas ou consequentes ou perda de dados, lucros, receitas, ganhos, reputação, oportunidade, ou quaisquer danos exemplares, especiais ou punitivos, decorrentes direta ou indiretamente de seu uso dos Serviços da Marca e/ou quaisquer compras feitas sob esta Política de Compra. **Em particular, observe que:**

(a) arranjos e despesas pessoais, incluindo viagens, acomodação, hotelaria e outros custos e despesas relacionados a um Evento por parte do Usuário são de sua responsabilidade e nem nós nem os Parceiros de Evento seremos responsáveis ou responsabilizados perante o Usuário por quaisquer custos ou despesas desperdiçados ou irrecuperáveis em relação a tais arranjos pessoais, mesmo se causados como resultado do cancelamento, reagendamento ou alteração de um Evento para o qual o Usuário comprou Ingressos sob esta Política de Compra; e

(b) nem nós nem qualquer Parceiro de Evento relevante seremos responsáveis perante o Usuário por qualquer perda de prazer ou comodidade, inclusive quando um Evento for cancelado, reagendado ou alterado; e

(c) tanto a Ticketmaster quanto o Parceiro de Evento não serão responsabilizados se a admissão a um local ou evento for recusada ou revogada a qualquer momento como resultado de violação de quaisquer termos e condições do Parceiro do Evento pelo Usuário, também não haverá reembolso

do valor despendido.

12.3 A Ticketmaster não se responsabiliza por quaisquer erros de conexão à Internet ocorridos durante o uso dos Serviços da Marca, ações ou falhas de qualquer instalação, artista, promotor ou outro Parceiro de Evento, danos pessoais sofridos pelo Usuário ou seus convidados decorrentes da participação em um Evento.

12.4 Não seremos responsáveis perante o Usuário pelo descumprimento de qualquer uma de nossas obrigações sob esta Política de Compra na medida em que o descumprimento seja causado por caso fortuito e de força maior (ou seja, qualquer causa além de nosso controle razoável, incluindo, sem limitação, pandemia, guerra, insurreição, motim, distúrbios civis, atos de terrorismo, incêndio, explosão, inundação, roubo de equipamento essencial, danos maliciosos, greve, bloqueio, clima, liminar de terceiros, requisitos de defesa nacional, atos ou regulamentos de governos nacionais ou locais, saúde do artista). Esta cláusula não afeta os termos de quaisquer cláusulas que prevejam especificamente um direito de reembolso.

12.5 Nada nesta Política de Compra visa excluir ou limitar nossa responsabilidade ou de qualquer Parceiro do Evento por morte ou danos pessoais causados por negligência, fraude ou outro tipo de responsabilidade nossa ou de qualquer Parceiro do Evento que não possa ser excluída ou limitada por lei.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS E DO FORO

13.1 Se atrasarmos ou deixarmos de aplicar qualquer uma das disposições desta Política de Compra, isso não significa que renunciamos ao nosso direito de fazê-lo.

13.2 Teremos o direito de ceder nossos direitos e obrigações sob esta Política de Compra, desde que seus direitos não sejam prejudicados.

13.3 Se qualquer disposição desta Política de Compra for considerada inválida ou inexecutável por um juiz ou tribunal competente, essa disposição será considerada omitida desta Política de Compra e isso não impedirá que as outras disposições, que continuarão em pleno vigor.

13.4 Se qualquer disposição desta Política de Compra tornar ilegal, inválida ou inexecutável de acordo com a lei de qualquer jurisdição aplicável, isso não afetará ou prejudicará a legalidade, validade ou exequibilidade de qualquer outra disposição desta Política de Compra.

13.6 Nada contido nesta Política de Compra e nenhuma ação tomada pelo Usuário ou por nós de acordo com esta Política de Compra deve criar, ou ser considerada como criando, uma parceria, empreendimento conjunto ou estabelecer uma relação de negócios.

13.7 Esta Política de Compra será regida e interpretada em todos os aspectos de acordo com a lei brasileira e as partes concordam e elegem o foro de São Paulo/SP para dirimir qualquer disputa decorrente ou relacionada a esta Política de Compra.